

Ficha de formación

Título	Finanzas personales en el entorno digital
Palabras clave	Alfabetización financiera, Alfabetización digital, Banca online, Banca móvil, Sistemas de pago en línea, Aplicaciones de finanzas personales, Riesgos financieros digitales
Proporcionado por	EFZG
Idioma	Español
Área de formación	
	Alfabetización sobre información
	Comunicación y colaboración
	Seguridad
X	Resolución de problemas
Objetivos / Resultados de aprendizaje	
<p>Al finalizar este módulo, podrás:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprender el concepto de cultura financiera y su relevancia en el entorno digital, • Comprender la importancia de la educación financiera para tomar decisiones financieras con conocimiento de causa, • Adquirir conocimientos sobre los distintos productos y servicios financieros digitales disponibles, • Comprender las características, ventajas y riesgos asociados a las herramientas financieras digitales, • Identificar los riesgos y amenazas potenciales en el panorama financiero digital, • Aprender estrategias para mitigar y controlar los riesgos financieros digitales, • Comprender los derechos de los consumidores y los procedimientos para obtener compensación en las transacciones financieras digitales. 	
Descripción	
<p>Este módulo se centra en las finanzas personales en el entorno digital y abarca aspectos importantes de la educación financiera y los servicios financieros digitales. En la Unidad 1, explorarás el significado y la importancia de la educación financiera en la era digital. La Unidad 2 proporciona una comprensión de los servicios financieros digitales, como la banca en línea y los sistemas de pago. La Unidad 3 se centra en la gestión de los riesgos financieros digitales y en la comprensión de sus derechos en el uso de estos servicios. Al final del módulo, tendrás los conocimientos y habilidades para navegar por los servicios financieros digitales y proteger tu bienestar financiero.</p>	



Índice de contenidos (3 niveles)

Módulo: Finanzas personales en el entorno digital

Unidad 1: La intersección de la alfabetización financiera y digital

- 1.1. ¿Qué significa tener conocimientos financieros?
- 1.2. ¿Por qué son importantes los conocimientos financieros?
- 1.3. ¿En qué se diferencia la educación financiera del entorno digital?

Unidad 2: Comprensión de los servicios financieros digitales

- 2.1. ¿Qué son la banca electrónica y la banca móvil, y cómo utilizarlas?
- 2.2. ¿Qué son los sistemas de pago en línea?
- 2.3. ¿Qué otros servicios financieros digitales deberías conocer?

Unidad 3: Gestión de los riesgos financieros digitales

- 3.1. ¿Qué riesgos conlleva el uso de servicios financieros digitales?
- 3.2. ¿Cómo puedes protegerte al utilizar servicios financieros digitales?
- 3.3. ¿Qué debes saber sobre tus derechos al utilizar servicios financieros digitales?

Contenido desarrollado

Módulo: Finanzas personales en el entorno digital

Unidad 1: La intersección de la alfabetización financiera y digital

Sección 1.1: ¿Qué significa tener conocimientos financieros?

Hay muchas definiciones de cultura financiera, pero una de las más importantes es la de la OCDE. Según la OCDE, la **alfabetización financiera** significa tener la conciencia, los conocimientos, las habilidades, las actitudes y los comportamientos necesarios para tomar buenas decisiones financieras y mejorar el bienestar financiero.

La alfabetización financiera empieza por **conocer** diversos conceptos, productos y servicios financieros. Implica comprender la importancia de gestionar el dinero de forma eficaz y ser consciente de los recursos financieros disponibles.

Para tener cultura financiera, es necesario tener **conocimientos sobre distintos temas financieros**, como elaboración de presupuestos, ahorro, inversión, gestión de deudas y comprensión de términos y conceptos financieros. Estos conocimientos te ayudarán a tomar decisiones con conocimiento de causa y a desenvolverte en el panorama financiero.

La alfabetización financiera incluye el desarrollo de habilidades prácticas relacionadas con la gestión financiera. Estas habilidades pueden incluir la elaboración de presupuestos, el seguimiento de los gastos, el establecimiento de objetivos financieros, el análisis de las opciones de inversión y la evaluación de los riesgos



financieros. Adquiriendo estas destrezas, podrás gestionar eficazmente tus finanzas y tomar decisiones financieras acertadas.

Las **actitudes** se refieren a las creencias y la mentalidad que se tienen hacia el dinero y los asuntos financieros. Tener una actitud positiva hacia el bienestar financiero, como valorar el ahorro, ser disciplinado en los hábitos financieros y tener un enfoque proactivo hacia la planificación financiera, es un aspecto importante de la educación financiera.

La cultura financiera se refleja en las acciones y comportamientos que demuestras a la hora de gestionar tus finanzas. Implica practicar comportamientos financieros responsables, como vivir dentro de tus posibilidades, pagar las facturas a tiempo, evitar deudas innecesarias y ahorrar e invertir regularmente para el futuro.

En pocas palabras, **tener cultura financiera significa** tener los conocimientos y habilidades necesarios para gestionar el dinero con sensatez. Se trata de entender cosas como presupuestar, ahorrar, invertir y hacer frente a las deudas. También significa conocer los distintos productos y servicios financieros y ser capaz de tomar decisiones inteligentes con tu dinero. En el mundo digital, es importante saber cómo utilizar la banca electrónica y otras herramientas digitales de forma segura. Cuando tengas conocimientos financieros, podrás tomar mejores decisiones con tu dinero, mejorar tu situación financiera y trabajar para tener un futuro más seguro.

Sección 1.2: ¿Por qué son importantes los conocimientos financieros?

La educación financiera es esencial para personas de todas las edades, incluidos los mayores, y reviste una gran importancia por varias razones:

- **Tomar decisiones financieras con conocimiento de causa:** La educación financiera te dota de los conocimientos y habilidades necesarios para tomar decisiones informadas sobre tu dinero. Te ayuda a comprender las implicaciones de las distintas opciones financieras y te capacita para elegir las opciones que se ajustan a tus objetivos y valores.
- **Evitar trampas financieras:** Sin conocimientos financieros, puedes ser más susceptible de caer en trampas financieras o de tomar malas decisiones financieras. Con el conocimiento y la comprensión adecuados, puedes afrontar los retos financieros, evitar las deudas innecesarias y mantenerte alejado de las estafas fraudulentas.
- **Construir seguridad financiera:** La educación financiera desempeña un papel vital en la construcción de un futuro financiero seguro. Al comprender conceptos como presupuesto, ahorro e inversión, puedes gestionar eficazmente tus ingresos y gastos, crear fondos de emergencia y trabajar para alcanzar objetivos financieros a largo plazo, como la planificación de la jubilación.
- **Protegerse contra la explotación:** Las personas mayores, en particular, pueden ser vulnerables a la explotación financiera. Los conocimientos

financieros mejoran tu capacidad para identificar posibles estafas, proteger tus activos y reconocer cuándo debes buscar asesoramiento o ayuda profesional. Te capacita para salvaguardar su bienestar financiero y mantener el control sobre Tus decisiones financieras.

- **Reforzar la confianza y la autonomía:** Tener conocimientos financieros no sólo mejora tu capacidad para tomar decisiones financieras, sino que también aumenta tu confianza a la hora de gestionar tu dinero. Te capacita para tomar el control de tus asuntos financieros, reduciendo el estrés y la ansiedad relacionados con las finanzas y mejorando tu bienestar general.
- **Adaptarse a la era digital:** En el mundo digital actual, las transacciones y los servicios financieros son cada vez más digitales. La alfabetización financiera te ayuda a navegar por la banca online, los sistemas de pago por móvil y otros servicios financieros digitales con confianza y seguridad. Garantiza que puedas aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece el panorama digital, minimizando al mismo tiempo los riesgos asociados.

Al **comprender por qué son importantes los conocimientos financieros**, puedes reconocer su impacto en tu bienestar financiero, tomar medidas para mejorar tus conocimientos y habilidades, y tomar decisiones financieras informadas que influyan positivamente en tu seguridad financiera presente y futura.

Sección 1.3: ¿En qué se diferencia la educación financiera del entorno digital?

La educación financiera en el mundo digital es diferente de la educación financiera tradicional porque implica el uso de herramientas y plataformas digitales para gestionar el dinero. Significa entender cómo utilizar de forma segura la banca en línea, las aplicaciones presupuestarias y otras herramientas digitales.

El entorno digital implica el uso de **diversas herramientas y plataformas digitales para gestionar el dinero**. Esto incluye la banca en línea, las aplicaciones de pago por móvil, las aplicaciones presupuestarias y las plataformas de inversión. Es importante familiarizarse con estas herramientas y saber cómo utilizarlas de forma segura y eficaz.

En el entorno digital, es importante **proteger tu información personal y mantenerte seguro en línea**. Esto incluye aprender a mantenerse seguro en Internet, reconocer y evitar las estafas y utilizar prácticas de navegación seguras. Esto ayuda a prevenir el robo de identidad y el fraude financiero.

Internet ofrece una gran cantidad de **información y recursos para gestionar tus finanzas**. Estar alfabetizado digitalmente significa saber cómo encontrar información financiera fiable en línea y estar al día de las últimas tendencias y normativas.

Es esencial conocer las diferentes opciones de pago digital. Esto incluye los pagos en línea, las transferencias entre particulares, los monederos digitales y los pagos sin



contacto. Conocer las ventajas, los riesgos y las medidas de seguridad asociadas a estos métodos de pago te permitirá tomar decisiones con conocimiento de causa.

La alfabetización financiera en el entorno digital significa adaptar los principios tradicionales de la toma de decisiones financieras al entorno digital. Esto incluye evaluar la credibilidad de las instituciones financieras en línea, comparar productos y servicios financieros digitales y comprender las condiciones de los contratos digitales.

Contar con conocimientos financieros en el entorno digital te permitirá tomar decisiones con conocimiento de causa, protegerte en línea y utilizar herramientas digitales para mejorar tu bienestar financiero.

Unidad 2: Comprensión de los servicios financieros digitales

Sección 2.1: ¿Qué son la banca electrónica y la banca móvil, y cómo utilizarlas?

La banca en línea y cada vez más populares y cómodas de gestionar tus finanzas. Te permiten acceder y gestionar tus cuentas bancarias, realizar transacciones y realizar diversas actividades financieras a través de plataformas digitales.

La **banca electrónica** consiste en utilizar un ordenador o un dispositivo con conexión a Internet para acceder a tus cuentas bancarias y realizar transacciones financieras. Te permite consultar los saldos de tus cuentas, revisar el historial de transacciones, transferir fondos entre cuentas, pagar facturas en línea y establecer pagos automáticos. Para utilizar la banca electrónica, necesitas una conexión a Internet y acceso a la plataforma segura de tu banco. Normalmente, tendrás que crear una cuenta de banca en línea con tu banco y configurar tus credenciales de acceso, como un nombre de usuario y una contraseña. Una vez conectado, puedes navegar por el portal de banca en línea para realizar diversas tareas financieras.

La **banca móvil**, como su nombre indica, consiste en utilizar un dispositivo móvil, como un teléfono inteligente o una tableta, para acceder a tus cuentas bancarias y realizar transacciones financieras. Las aplicaciones de banca móvil que ofrecen los bancos permiten realizar funciones similares a las de la banca electrónica, pero de forma más cómoda y portátil. Con una aplicación de banca móvil instalada en tu dispositivo, puedes consultar el saldo de tus cuentas, transferir fondos, pagar facturas, ingresar cheques utilizando la cámara del dispositivo y recibir notificaciones sobre la actividad de tu cuenta. Para utilizar la banca móvil, debes descargar e instalar la aplicación de banca móvil de tu banco desde la tienda de aplicaciones correspondiente al sistema operativo de tu dispositivo, como Apple App Store o Google Play Store. Una vez instalada, tendrás que iniciar sesión con tus credenciales de banca online o configurar un inicio de sesión de banca móvil independiente.

El uso de la banca electrónica y móvil ofrece varias ventajas. Te permite acceder cómodamente a tus cuentas y gestionarlas desde cualquier lugar y en cualquier



momento, sin necesidad de acudir a una sucursal bancaria física. Puedes ahorrar tiempo realizando las transacciones electrónicamente y evitar la molestia de visitar varios centros de pago de facturas. También es una forma segura de gestionar tus finanzas, ya que los bancos de confianza emplean el cifrado y otras medidas de seguridad para proteger tu información confidencial durante las transacciones en línea.

Para utilizar eficazmente la banca electrónica y móvil, es importante seguir las **buenas prácticas en materia de seguridad**. Esto incluye mantener la confidencialidad de tus credenciales de acceso, revisar periódicamente la actividad de tu cuenta, utilizar conexiones seguras a Internet y ser precavido ante intentos de phishing o mensajes sospechosos que soliciten tu información personal. Si tienes algún problema o duda sobre el uso de la banca electrónica o móvil, te recomendamos que te pongas en contacto con el servicio de atención al cliente de tu banco.

Al adoptar la banca en línea y móvil, puedes obtener un mayor control sobre tus finanzas, acceder cómodamente a los servicios bancarios y ahorrar tiempo y esfuerzo en la gestión de tus cuentas y transacciones.

Sección 2.2: ¿Qué son los sistemas de pago en línea?

Los sistemas de pago en línea han revolucionado la forma de realizar pagos y transacciones en la era digital. Estos sistemas ofrecen métodos cómodos y seguros para pagar bienes y servicios en línea sin necesidad de efectivo o cheques.

Los sistemas de pago en línea, también conocidos como sistemas de pago digital o sistemas de pago electrónico, son plataformas que permiten realizar transacciones electrónicas y facilitan la transferencia de fondos entre particulares o empresas. Actúan como intermediarios, transfiriendo dinero de forma segura del ordenante al beneficiario en un entorno virtual. Estos son algunos tipos comunes de sistemas de pago en línea:

- **Transferencias bancarias:** Las transferencias bancarias te permiten transferir fondos directamente desde tu cuenta bancaria a otro particular o empresa. Esto puede hacerse a través de las ya mencionadas plataformas de banca online o aplicaciones de banca móvil. Las transferencias bancarias se suelen utilizar para transacciones de mayor cuantía o cuando se realizan pagos a entidades de confianza.
- **Tarjetas de crédito/débito:** Las tarjetas de crédito y débito se utilizan mucho para los pagos en línea. Están vinculadas a tu cuenta bancaria y pueden utilizarse para hacer compras en sitios web de comercio electrónico o a través de pasarelas de pago. Al realizar un pago, introduces los datos de tu tarjeta, incluidos el número, la fecha de caducidad y el código CVV, para autorizar la transacción. El pago se procesa y el importe se deduce del saldo de tu tarjeta o se carga a tu línea de crédito.

- **Monederos digitales:** Los monederos digitales, también conocidos como *e-wallets*, son aplicaciones que almacenan de forma segura la información de pago y permiten realizar compras electrónicamente. Algunos ejemplos populares son PayPal, Apple Pay, Google Pay y Samsung Pay. Estos monederos pueden vincularse a cuentas bancarias, tarjetas de crédito o tarjetas de prepago, lo que permite realizar pagos rápidos y sencillos con solo unos toques en un dispositivo móvil.
- **Pasarelas de pago online:** Las pasarelas de pago en línea son plataformas que facilitan las transacciones seguras en línea entre compradores y vendedores. Al realizar una compra en un sitio web de comercio electrónico, la pasarela de pago procesa la transacción transmitiendo de forma segura la información de pago entre el comprador, el vendedor y las entidades financieras implicadas. Entre las pasarelas de pago más conocidas se encuentran Stripe, PayPal y Square.
- **Aplicaciones de pago entre pares:** Las aplicaciones de pago entre pares (P2P, o *peer-to-peer* en inglés) permiten enviarse dinero directamente unos a otros utilizando los dispositivos móviles. Estas aplicaciones eliminan la necesidad de efectivo o cheques a la hora de dividir facturas, pagar a amigos o familiares, o realizar transacciones a pequeña escala. Entre las aplicaciones de pago P2P más populares están Zelle, Cash App y Revolut.

Los sistemas de pago en línea ofrecen varias ventajas. Proporcionan comodidad al eliminar la necesidad de efectivo o cheques físicos y permiten transacciones rápidas y eficientes. También ofrecen medidas de seguridad mejoradas, como cifrado y protección contra el fraude, para salvaguardar tu información financiera. Además, los sistemas de pago en línea permiten realizar transacciones internacionales sin problemas, lo que facilita la compra de productos o servicios en todo el mundo.

Para utilizar los sistemas de pago en línea, normalmente hay que crear una cuenta en el sistema elegido y vincularla a tu cuenta bancaria o tarjeta de crédito. Durante el proceso de pago, facilitas la información de pago necesaria y autorizas la transacción. Es importante asegurarse de que utiliza sistemas de pago en línea seguros y de confianza para proteger tu información financiera y minimizar el riesgo de fraude.

Si te familiarizas con los sistemas de pago en línea, podrás disfrutar de la comodidad y seguridad de realizar pagos digitales. Es importante ser precavido al proporcionar información de pago en línea y supervisar periódicamente la actividad de la cuenta para detectar cualquier transacción no autorizada.

Sección 2.3: ¿Qué otros servicios financieros digitales deberías conocer?

Además de la banca electrónica y móvil y de los sistemas de pago en línea, existen otros servicios financieros digitales que pueden mejorar tu gestión financiera y tu comodidad. Estos son algunos de los más importantes:

- **Aplicaciones de finanzas personales:** Las aplicaciones de finanzas personales abarcan una amplia gama de aplicaciones que ofrecen herramientas, consejos y recursos de gestión financiera. Estas aplicaciones pueden incluir funciones como seguimiento de gastos, recordatorios de facturas, establecimiento de objetivos financieros y control de la puntuación crediticia. Entre las aplicaciones de finanzas personales más populares se encuentran Wally, You Need A Budget (YNAB) y Fintonic. Explorar estas aplicaciones puede proporcionarte herramientas para mantenerte organizado y tomar decisiones financieras informadas.
- **Herramientas digitales de presupuestación:** Las herramientas digitales de elaboración de presupuestos son aplicaciones y programas informáticos que te ayudan a controlar y gestionar tus gastos, ingresos y ahorros. Estas herramientas ofrecen funciones como la categorización de gastos, el establecimiento de objetivos y la información sobre gastos en tiempo real. Algunos ejemplos populares son Monzo, Revolut, Emma y Money Dashboard. El uso de estas herramientas puede ayudarte a crear y mantener un presupuesto para alcanzar tus objetivos financieros.
- **Servicios digitales de seguros:** Los servicios digitales de seguros ofrecen una forma cómoda de adquirir y gestionar pólizas de seguros en línea. Estas plataformas ofrecen varios tipos de seguros, como los de automóvil, hogar, salud y vida. Algunos ejemplos son Thinksurance, Shift Technology y Getsafe. Utilizar servicios de seguros digitales puede ayudarte a comparar opciones de cobertura, obtener presupuestos y gestionar tus pólizas de seguros con facilidad.
- **Plataformas de inversión:** Si te sientes más seguro de tus conocimientos financieros, las plataformas digitales de inversión te permiten invertir en diversos instrumentos financieros, como acciones, bonos, fondos de inversión y fondos cotizados (ETF, o *Exchange Traded Funds* en inglés), a través de portales en línea o aplicaciones móviles. Estas plataformas suelen ofrecer recursos educativos, recomendaciones de inversión y funciones de seguimiento de carteras. Algunos ejemplos son Investing.com y Binance. Explorar las plataformas de inversión puede ayudarte a aumentar tu patrimonio y alcanzar tus objetivos financieros a largo plazo.

Al familiarizarte con estos servicios financieros digitales, puedes aprovechar la tecnología para simplificar tu gestión financiera, mejorar tu bienestar económico y controlar mejor tus finanzas. Sin embargo, es importante evaluar las medidas de seguridad, las políticas de privacidad y las condiciones de servicio de estas plataformas para garantizar la protección de tu información personal y financiera.

Unidad 3: Gestión de los riesgos financieros digitales

Sección 3.1: ¿Qué riesgos conlleva el uso de servicios financieros digitales?



Aunque los servicios financieros digitales ofrecen comodidad y accesibilidad, es fundamental ser consciente de los riesgos potenciales que conllevan. Estos son algunos de los riesgos y retos más comunes asociados al uso de servicios financieros digitales:

- **Riesgos de seguridad:** Una de las principales preocupaciones es la seguridad de tu información personal y financiera. Los ciberdelincuentes pueden intentar acceder sin autorización a tus cuentas, robar tu identidad o realizar actividades fraudulentas. Esto incluye ataques de phishing, malware y violaciones de datos. Es importante utilizar plataformas seguras y de confianza, emplear contraseñas seguras, activar la autenticación de dos factores y ser cauteloso a la hora de compartir información sensible en línea.
- **Riesgos de privacidad:** Los servicios financieros digitales requieren a menudo la recogida y almacenamiento de datos personales. Existe el riesgo de que tu información se comparta o venda sin tu consentimiento, lo que puede dar lugar a violaciones de la privacidad. Comprender las políticas de privacidad de los servicios que utilizas y ser cauteloso a la hora de compartir información personal innecesaria puede ayudar a mitigar estos riesgos.
- **Estafas financieras:** El entorno digital ofrece un terreno fértil para diversas estafas financieras. Estas estafas pueden incluir fraudes de inversión, correos electrónicos de phishing, estafas piramidales y sitios web falsos que se hacen pasar por instituciones financieras legítimas. Mantenerse alerta y escéptico ante mensajes no solicitados, verificar la autenticidad de sitios web y enlaces, y evitar ofertas sospechosas pueden protegerte de ser víctima de estas estafas.
- **Problemas técnicos:** Los servicios financieros digitales dependen de la tecnología, y pueden producirse fallos técnicos o fallos del sistema. Estos problemas pueden dar lugar a errores en las transacciones, retrasos o indisponibilidad temporal de los servicios. Es importante tener planes de seguridad, conservar copias de los documentos financieros importantes e informar rápidamente de cualquier problema técnico al proveedor de servicios.
- **Falta de interacción humana:** Los servicios financieros digitales carecen a menudo de la interacción humana de la banca tradicional. Aunque esto puede resultar cómodo, también puede dar lugar a dificultades a la hora de buscar asistencia personalizada, resolver conflictos u obtener aclaraciones sobre asuntos financieros complejos. Conocer los canales de asistencia disponibles y saber cómo ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente puede ayudar a resolver estos problemas.

Si eres consciente de estos riesgos, puedes tomar medidas proactivas para salvaguardar tu bienestar financiero en el ámbito digital. Es fundamental mantenerse informado, supervisar periódicamente tus cuentas, revisar las transacciones y notificar rápidamente cualquier actividad sospechosa a tu entidad financiera. Además, mantener actualizados los dispositivos y el software, utilizar programas

antivirus fiables y adoptar hábitos de navegación seguros puede contribuir a una experiencia financiera digital más segura.

Sección 3.2: ¿Cómo puedes protegerte al utilizar servicios financieros digitales?

Protegerse al utilizar servicios financieros digitales es esencial para garantizar la seguridad de tu información personal y financiera. Estas son algunas medidas importantes que puedes tomar para mejorar tu protección:

- **Utilizar contraseñas fuertes y únicas:** Crea contraseñas seguras para tus cuentas en línea y evita utilizar la misma contraseña en varias plataformas. Incluye una combinación de letras mayúsculas y minúsculas, números y caracteres especiales. Actualiza regularmente tus contraseñas y considera la posibilidad de utilizar un gestor de contraseñas de confianza para almacenarlas y gestionarlas de forma segura.
- **Activar la autenticación de dos factores (2FA):** Activa la autenticación de dos factores siempre que sea posible. Esto añade una capa extra de seguridad al requerir un paso adicional de verificación, como un código único enviado a tu dispositivo móvil, además de tu contraseña. 2FA ayuda a evitar el acceso no autorizado, incluso si tu contraseña se ve comprometida.
- **Tener cuidado con los intentos de phishing:** Mantente alerta ante los intentos de phishing, que son intentos fraudulentos de obtener tu información sensible a través de correos electrónicos, mensajes o sitios web engañosos. Evita hacer clic en enlaces sospechosos o proporcionar información personal en respuesta a solicitudes no solicitadas. Verifica la legitimidad de cualquier comunicación antes de compartir datos sensibles.
- **Actualizar y proteger los dispositivos:** Mantén tus dispositivos, como smartphones, tabletas y ordenadores, actualizados con los últimos parches de software y actualizaciones de seguridad. Instala un software antivirus de confianza para protegerte frente al malware, y escanea regularmente tus dispositivos en busca de cualquier amenaza potencial.
- **Utilizar redes seguras:** Evita acceder a información financiera confidencial en redes Wi-Fi públicas o no seguras. En su lugar, utiliza redes de confianza con protección por contraseña, como la Wi-Fi de tu casa o una conexión de datos móvil segura. Cifra tu conexión a Internet siempre que sea posible para añadir una capa adicional de seguridad.
- **Monitorizar las cuentas con regularidad:** Vigila de cerca tus cuentas financieras revisando regularmente tus transacciones y extractos. Informa inmediatamente a tu entidad financiera de cualquier actividad no autorizada o sospechosa. Muchas entidades financieras ofrecen aplicaciones móviles o portales en línea que te permiten supervisar tus cuentas cómodamente.
- **Tener cuidado con lo que se comparte en las redes sociales:** Ten cuidado al compartir información personal o financiera en las redes sociales. Los ciberdelincuentes pueden recopilar información de los perfiles de las redes sociales para facilitar el robo de identidad u otras actividades fraudulentas.



Ajusta tu configuración de privacidad para restringir el acceso a tu información personal.

- **Informarse:** Mantente informado sobre las últimas prácticas de seguridad y las estafas más comunes en el entorno digital. Sé consciente de las señales de alarma que indican riesgos potenciales, como correos electrónicos no solicitados que piden información confidencial u ofertas que parecen demasiado buenas para ser ciertas. Participa en programas educativos o talleres centrados en la seguridad financiera digital.

Siguiendo estas medidas de protección, puedes reducir significativamente el riesgo de ser víctima de ciberamenazas y mejorar la seguridad de tus transacciones financieras digitales. Recuerda, ser proactivo y estar informado es crucial para mantener una experiencia financiera digital segura.

Sección 3.3: ¿Qué debes saber sobre tus derechos al utilizar servicios financieros digitales?

Cuando utilices servicios financieros digitales, es importante que conozcas tus derechos para garantizar una experiencia justa y segura. Estos son los aspectos clave que debes conocer sobre tus derechos.

Protección de datos: Tienes derecho a saber cómo recoge, almacena y utiliza tu información personal el proveedor de servicios financieros digitales. Familiarízate con la política de privacidad y las prácticas de protección de datos del servicio que utilizas. Asegúrate de que tus datos personales se manejan de acuerdo con las leyes y reglamentos pertinentes sobre privacidad.

Medidas de seguridad: Los proveedores de servicios financieros digitales son responsables de aplicar medidas de seguridad sólidas para proteger tu información. Deben disponer de salvaguardias para impedir el acceso no autorizado, las violaciones de datos y el fraude. Infórmate de las características de seguridad que ofrece el servicio y elige proveedores que den prioridad a tu seguridad.

Transparencia y revelación de información: Los proveedores de servicios financieros deben proporcionar información clara y transparente sobre sus productos, comisiones, términos y condiciones. Dedicar tiempo a leer y comprender las condiciones del servicio y cualquier acuerdo que suscribas. Si tienes dudas o preguntas, ponte en contacto con el proveedor para que te las aclare.

Resolución de litigios: En caso de problemas o disputas con el proveedor de servicios financieros digitales, tienes derecho a buscar una solución. Familiarízate con el proceso de resolución de conflictos del proveedor, incluidas las vías para presentar quejas y reclamaciones. Muchos proveedores disponen de canales específicos de atención al cliente para atender las preocupaciones de los usuarios.

Legislación sobre protección de los consumidores: Conoce las leyes y reglamentos de protección del consumidor que se aplican a los servicios financieros digitales en tu jurisdicción. Estas leyes están diseñadas para garantizar prácticas justas y transparentes por parte de los proveedores de servicios financieros y proporcionar recursos en caso de cualquier irregularidad. Mantente informado sobre tus derechos y las vías de recurso disponibles.

Términos y condiciones: Tómate tu tiempo para revisar detenidamente las condiciones de uso de los servicios financieros digitales. Preste atención a cualquier limitación, responsabilidad o exclusión mencionada en las condiciones. Si tienes dudas o inquietudes, considera la posibilidad de buscar asesoramiento legal o profesional antes de proceder.

Accesibilidad: Los proveedores de servicios financieros digitales deben esforzarse por hacer sus servicios accesibles a todos los usuarios, incluidas las personas con discapacidad. Si necesitas alguna adaptación o tienes necesidades específicas de accesibilidad, ponte en contacto con el proveedor para informarte sobre las opciones disponibles.

Recuerda que conocer tus derechos cuando utilizas servicios financieros digitales te permite tomar decisiones con conocimiento de causa, proteger tus intereses y buscar una solución en caso de problemas. Mantente informado, lee la letra pequeña y elige proveedores de servicios que den prioridad a tus derechos y a tu seguridad.

5 entradas de glosario

Alfabetización financiera: La educación financiera abarca la concienciación, los conocimientos, las habilidades, las actitudes y los comportamientos necesarios para tomar buenas decisiones financieras y mejorar tu bienestar económico.

Banca *online*: Un servicio financiero digital que te permite realizar transacciones bancarias, como consultar saldos de cuentas, transferir fondos, pagar facturas y gestionar cuentas financieras, a través de una plataforma basada en Internet proporcionada por tu banco.

Aplicaciones de finanzas personales: Aplicaciones que proporcionan herramientas y recursos para gestionar las finanzas, como seguimiento de gastos, recordatorios de facturas, fijación de objetivos y control de la puntuación crediticia, ayudándote a mantenerte organizado y a tomar decisiones financieras con conocimiento de causa.

Sistemas de pago *online*: Plataformas o servicios digitales que te permiten realizar pagos electrónicos, incluidas compras en línea, transferencias de dinero y pagos de facturas, a menudo utilizando métodos seguros y cómodos como tarjetas de crédito, monederos digitales o transferencias bancarias.

Riesgos financieros digitales: Peligros potenciales o incertidumbres asociadas con el uso de servicios financieros digitales, incluyendo fraude en línea, robo de identidad, violación de datos, estafas o acceso no autorizado a cuentas financieras.

5 preguntas y respuestas de elección múltiple



1. ¿Cómo contribuyen los conocimientos financieros a evitar las trampas financieras?

- a) Aportando conocimientos y comprensión para afrontar los retos financieros
- b) Eliminando la necesidad de elaborar presupuestos y planes financieros
- c) Permitiendo que las personas mayores dependan únicamente de las ayudas públicas
- d) Fomentando las decisiones financieras impulsivas y el endeudamiento excesivo

Opción correcta: a)

2. ¿Qué debes hacer si tienes problemas o preguntas sobre la banca electrónica o móvil?

- a) Renunciar por completo a los servicios de banca electrónica y móvil
- b) Compartir tus credenciales de acceso con amigos para solucionar problemas
- c) Publicar tus dudas en las redes sociales sin ponerte en contacto con tu banco
- d) Solicitar ayuda al servicio de atención al cliente de tu banco

Opción correcta: d)

3. ¿En qué puedes invertir a través de las plataformas digitales de inversión?

- a) Pólizas de seguros
- b) Acciones, bonos, fondos de inversión
- c) Gastos y ahorros
- d) Objetivos financieros y calificación crediticia

Opción correcta: b)

4. ¿Cuál es una de las principales preocupaciones en relación con el uso de los servicios financieros digitales?

- a) Falta de comodidad y accesibilidad
- b) Disponibilidad limitada de transacciones en línea
- c) Riesgos asociados a compartir información personal innecesaria
- d) Excesiva interacción humana en banca digital

Opción correcta: c)

5. ¿Cómo puedes reducir los riesgos asociados a la gestión de las finanzas personales en el entorno digital?

- a) Utilizando contraseñas seguras y evitando compartir información personal
- b) Supervisando regularmente las cuentas financieras e informando de cualquier actividad sospechosa
- c) Buscando orientación de extraños en Internet
- d) Utilizando contraseñas seguras, evitando compartir información personal, supervisando regularmente las cuentas financieras e informando de cualquier actividad sospechosa

Opción correcta: d)

Bibliografía y referencias



European Central Bank. (n.d.). Consumer protection. Retrieved from <https://www.bankingsupervision.europa.eu/about/consumerprotection/html/index.en.html>

European Commission. (n.d.). Consumer protection: Financial services. Retrieved from https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/consumer-financial-products-and-services/consumer-protection-financial-services_en

European Commission. (n.d.). Financial literacy. Retrieved from https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/financial-literacy_en

European Securities and Markets Authority. (n.d.). Investor corner. Retrieved from <https://www.esma.europa.eu/investor-corner>

European Union/OECD. (2022). Financial competence framework for adults in the European Union. Retrieved from https://finance.ec.europa.eu/system/files/2022-01/220111-financial-competence-framework-adults_en.pdf

Insurance Europe. (n.d.). Digitalisation. Insurance Europe. Retrieved from <https://www.insuranceeurope.eu/priorities/26/digitalisation>

OECD. (2018). G20/OECD INFE Policy Guidance on Digitalisation and Financial Literacy. Paris: OECD.

OECD. (2022). OECD/INFE Toolkit for Measuring Financial Literacy and Financial Inclusion 2022. Retrieved from <http://www.oecd.org/financial/education/2022-INFE-Toolkit-Measuring-Finlit-Financial-Inclusion.pdf>

OECD. (n.d.). Financial education. Retrieved from <https://www.oecd.org/financial/education/>

Material relacionado	-
Enlace de referencia	-
Vídeo en formato Powtoon	-